INSTRUCCIONES SOBRE REGISTRO

1. ¿Que tipo de documentos se registra?

Deberán registrarse en el libro de ***entrada*** solicitudes, escritos y comunicaciones. Desde la entrada en vigor del Decreto 54/2011, de 17 de mayo, deben ser tratadas como documentos, y por tanto registrarse de entrada, las facturas que se presenten para su pago por la Administración de la JCCM. No se entienden incluidos en estas categorías:

a) La documentación complementaria que acompañe al documento que es objeto de registro.
b) Los documentos publicitarios, comerciales, informativos, invitaciones, saludas y otras comunicaciones no oficiales.
c) Los documentos anónimos o los que contienen datos de los que no se puede conocer con certeza la identidad de las personas que los suscriben.

No debe registrarse de **salida**:

a) La documentación complementaria que acompañe al documento que es objeto de registro.
b) Saludas, felicitaciones, invitaciones y análogos.

2. ¿A quien pueden ir dirigidos los documentos que se deben registrar de entrada?

a) A cualquier órgano de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, o a sus Organismos de derecho público vinculados o dependientes
b) A la Administración General del Estado, o a sus Organismos de derecho público vinculados o dependientes.
c) A las Administraciones de otras Comunidades y Ciudades Autónomas, o a sus Organismos de derecho público vinculados o dependientes.
d) A las Entidades que integran la Administración Local, tengan o no suscrito convenio, o a sus Organismos de derecho público vinculados o dependientes.

No se consideran "Administración pública", a efectos de registro, los otros poderes del Estado:

- Tribunal Constitucional, Consejo General del Poder Judicial, Tribunal de Cuentas u órganos similares de las Comunidades Autónomas, Juzgados y Tribunales, Ministerio Fiscal.
- Órganos legislativos, tanto del Estado (Congreso de los Diputados y Senado), como de las Comunidades Autónomas (Asambleas legislativas),
- Órganos de la Unión Europea. En este caso solo pueden rechazarse los escritos dirigidos directamente a la UE, no los que se refieran a asuntos en los que intermedian las Administraciones Central o Autonómica (ej. Una solicitud de ayudas de la UE dirigida al Ministerio o la Consejería competente en agricultura) en cuyo caso si debe registrarse.
- Las Corporaciones de Derecho Público (Cámaras de Comercio, Colegios Profesionales…)
- Los Registros Civil, Mercantil y de la Propiedad.

3. ¿Como se identifica a las personas interesadas o representantes en registro?

La anotación en el registro de datos de un interesado o representante requiere siempre su identificación.

a) Personas físicas → Mediante el **nombre y los dos apellidos** (a veces solo el primer apellido) y **un número identificativo** que puede ser NIF, NIE o pasaporte.
b) Personas jurídicas → Mediante la **razón social y el número identificativo** que solo puede ser NIF (ya no existe legalmente la denominación CIF aunque a veces la veremos en aplicaciones informáticas u otros soportes)

No se considera identificación (y por tanto la aplicación informática no permitirá el registro) la mera inclusión de un nombre y uno o dos apellidos; al menos deberá constar asociado a ellos un número de identificación (NIF, NIE, pasaporte) o, en su defecto, domicilio o medio de contacto (teléfono o correo electrónico) que permitan obtener dicho número.

No se debe confundir "identificación", con "acreditación", por ejemplo a efectos de presentación de documentos en calidad de representante de alguien, lo normal es pedir la identificación, pero solo se deberá acreditar la representación en determinados supuestos y generalmente no es competencia del registro, sino del órgano gestor.

4. ¿Podrá omitirse la hora del asiento?

La hora debe figurar en el asiento que se practique en registro, y así se hace de forma automatizada si se emplea el sistema de etiquetas. De realizarse el registro mediante sello, la hora deberá consignarse junto a la fecha.

5. Expedición de recibos o copias selladas por el registro.

El ciudadano puede exigir que se le selle una copia del escrito que presenta. Si se utiliza etiqueta, el sistema permite emitir una copia de ésta para estamparla en la copia del escrito registrado. Si no se utilizan etiquetas se le estampará el sello en la copia conteniendo los mismos datos que en el sellado del escrito original.

El ciudadano puede, por otra parte, solicitar un recibo de presentación. La aplicación permite emitir un recibo con un contenido predeterminado.

No hay obligación de estampar etiqueta, o sello, en mas de una copia de la misma solicitud, aún cuando el ciudadano lo solicite.

6. Información sobre los efectos que produce el registro.

1. En el supuesto de que los documentos sean presentados en una oficina de registro que pertenezca a la Consejería competente para su tramitación, la fecha del asiento inicia el cómputo de plazos para resolver y notificar.

2. Si la oficina que registra la entrada de un documento no pertenece a la Consejería competente para su tramitación, es la fecha de validación de la minuta de registro por la Consejería competente, la que se cuenta como fecha de entrada del documento en el órgano competente para resolver, a efectos de los plazos del artículo 42.3.b de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sin perjuicio de la obligación de la notificación expresa que el órgano competente debe hacer según establece el artículo 42.4 del mismo cuerpo legal.

Según jurisprudencia consolidada, si no se validan las minutas, ni se realiza expresamente la notificación del artículo 42.4, la fecha de cómputo de plazos para resolver sería la única sobre la que existe certeza de cara al interesado, es decir, la del asiento de entrada en el registro único.

7. Compulsas.

Cuando las normas reguladoras de un procedimiento o actividad exijan la aportación de copias compulsadas de documentos, las oficinas de registro deben compulsar dichas copias, devolviendo al interesado el documento original.

Las compulsas pueden ser en formato papel o en formato electrónico. En este último caso debe existir posibilidad técnica para su realización, y el funcionario que compulsa debe estar en posesión de firma electrónica avanzada.

Todas las oficinas de registro están obligadas a compulsar copias de documentos originales cuando dichas copias acompañen a solicitudes, escritos o comunicaciones presentados para ser registrados.

Las OIR deben compulsar, además, los documentos emitidos por la propia Administración de la Junta de Comunidades aunque no acompañen a una solicitud de registro.

Para proceder a la compulsa, el personal de registro debe cotejar el documento original y la copia y, una vez comprobada la identidad de sus contenidos, debe estampar en la copia un sello que debe contener los siguientes datos:

- fecha en que se practicó la compulsa (no es necesario hacer constar la hora)
- Identificación de la persona que realiza la compulsa (nombre y apellidos, y cargo o puesto) y del órgano al que está adscrita.

No se considera documento "original" o "copia auténtica" (que a estos efectos sirven igual) un documento o impreso descargado electrónicamente, que no incluya las precauciones que permitan verificar su autenticidad en los términos establecidos por el artículo 30 de la Ley 11/2007 (firma electrónica, sellado de tiempo, código de verificación u otro sistema aceptado por la sede electrónica)

A efectos de compulsa también se deben compulsar "copias auténticas" y "copias notariales" de documentos originales. Sin embargo no se deben compulsar las copias que con pretensión de auténticas se expidan por Colegios Profesionales y por Gestores Administrativos.

Se define como copia auténtica a la expedida por el órgano que emitió el documento original, o bien, en el caso de documentos antiguos, la emitida por un Archivo general o histórico competente. Si el órgano que emitió el documento ya no existe, la competencia para emitir copias auténticas corresponderá al que haya asumido las competencias que permitieron expedir el documento o, en su caso, al Archivo competente.

En caso de negativa a compulsar, la oficina de registro deberá informar al ciudadano sobre la causa de su negativa y de cual es el órgano competente para la compulsa concreta que se le solicita.

Es interesante hacer constar que también pueden compulsar los órganos que han solicitado la aportación de documentos al expediente que gestionan.

FAQ'S (preguntas frecuentes)

1.- ¿Cuáles son los principales objetivos del Registro Único?

Por supuesto, dar seguridad al ciudadano sobre sus trámites con la Administración, y además a efectos internos:

- Normalizar, simplificar y automatizar el trabajo de registro, evitando tareas rutinarias y costosas, acelerando los trámites de anotación y minimizando los riesgos de error en las anotaciones.
- Aprovechar la información del registro para la gestión y seguimiento de los procedimientos administrativos, haciéndolo compatible con las herramientas de gestión de expedientes ya disponibles.
- Reportar a todas las unidades de gestión información, en tiempo real, sobre la entrada y salida de documentos que sean de su incumbencia en cualquier punto de registro de la Administración regional.

2.- ¿Cuáles son las principales funciones de una Oficina de registro presencial?

- La recepción de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a cualquier órgano ó entidad de cualquier Administración pública.
- La expedición de recibos de presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones.
- La anotación de asientos de entrada o salida de las solicitudes, escritos y comunicaciones.
- La remisión de esta documentación a las personas, órganos o unidades destinatarias.
- La realización de cotejos y la expedición de copias compulsadas de los documentos originales aportados por los interesados, cuando vayan a acompañar instancias, solicitudes o cualquier escrito para su registro en una Oficina de Registro de la Junta.
- Cualesquiera otras que se atribuyan legal o reglamentariamente.

Regulado en artículo 38.2 y 3 LRJPAC; artículo 2, derechos 23, 24 y 25 de la Carta de Derechos del Ciudadano; artículo 3 del Decreto 24/1998, de 31 de marzo.

3.- ¿Existe, entonces obligación de comprobar los documentos a aportar junto a un escrito, solicitud o comunicación que se va a registrar?

- No, con carácter general. No existe normativa al respecto ya que, como se deduce del apartado anterior, el funcionario de registro sólo tiene obligación de recepcionar la documentación que se le entrega, y hacer la anotación correspondiente, y sólo en casos muy concretos puede denegar tal anotación. La comprobación y, en su caso, petición de subsanación deberá realizarla el

Servicio o unidad administrativa encargada de tramitar el expediente o gestionar la actividad concreta.

- En casos puntuales puede considerarse conveniente, para una mayor agilidad en la tramitación de instancias o solicitudes, que en las Oficinas de registro se hagan este tipo de comprobaciones (por ejemplo, en procedimientos selectivos). En ese caso se dictarán por la unidad competente en materia de Calidad de los Servicios, de acuerdo con las Consejerías afectadas, las instrucciones precisas, y esta información deberá venir normalizada, al menos, en la instancia.

4.- ¿En qué casos es posible denegar la anotación en el Registro? No se registrará de entrada:

- La documentación complementaria que acompañe al documento que es objeto de registro, con independencia de que se estampe el sello, a instancia del interesado.
- Los documentos publicitarios, comerciales, informativos, invitaciones, saludas y otras comunicaciones no oficiales.
- Los documentos anónimos o de los que no pueda deducirse la identidad de las personas que los suscriben.

En estos casos deberá hacerse una diligencia motivada, si lo solicita el ciudadano.

Regulado en el artículo 10 de la Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el registro. Desde la entrada en vigor del Decreto 54/2011, de 17 de mayo, deben ser tratadas como documentos, y por tanto registrarse de entrada, las facturas que se presenten para su pago por la Administración de la JCCM.

5.- ¿Qué funciones tienen los usuarios de Registro?

→ La responsabilidad de un usuario de Oficina de Registro (perfil OFICINA, para los administradores del sistema) se ciñe al cumplimiento de las funciones expuestas en los apartados anteriores, y respecto a las anotaciones registrales son los únicos autorizados para hacer entradas externas (en el Registro único) y residualmente para hacer salidas externas y utilización del Registro interno (anotación y validación de asientos). Este perfil es casi idéntico al de usuario de OIR, con la diferencia de que éste puede hacer consultas en toda la Junta y el de OFICINA sólo en el ámbito de su Consejería, entendida en sentido amplio.

→ La responsabilidad de un usuario de Unidad Orgánica (perfil de U.O.) es mucho más limitada, puesto que respecto del Registro único sólo está autorizado para hacer salidas externas. En el Registro interno podrá hacer las anotaciones (internas) y las validaciones de asientos (recepción).

En cualquier caso la responsabilidad sobre el incumplimiento del plazo para resolver a efectos de silencio administrativo, así como otras cuestiones conexas al procedimiento, obviamente no son de la persona que hace la anotación.

6.- ¿Se registran los faxes que se reciben en la Administración regional?

No existen instrucciones al respecto. Técnicamente se trata de una comunicación de datos por medios electrónicos, con emisores y receptores en formato papel, que en teoría cuentan con

elementos que permiten dejar constancia de la hora y fecha de entrada de la comunicación; sin embargo, su desconexión con el registro de documentos y la falta de control sobre la necesaria sincronización horaria, hacen difícil su control y búsqueda por los gestores, por lo que se aconseja:

* Registrar este tipo de comunicaciones de los particulares, cuando tengan la consideración de trámites en un procedimiento administrativo, siempre que el procedimiento en cuestión no exija el original, haciendo una referencia en el campo "observaciones" a que se trata de un fax. En caso de que no tengan la consideración de trámites, no parece conveniente su registro porque tendrían que hacerse dos registros, el del fax y el del documento original, respectivamente.

* Cuando se trate de comunicaciones internas, estas comunicaciones se considerarán válidas por el órgano receptor y, en cualquier caso, no será necesario su registro.

Existe una aproximación a este tema respecto al derecho de todo ciudadano a presentar por fax durante las 24 horas del día cualquier tipo de documento. Artículo 2º, derecho 27 del Decreto sobre la Carta de Derechos del Ciudadano; y artículo. 7º del Acuerdo de Consejo de Gobierno, de 17 de febrero de 1998, el cual otorga validez a las comunicaciones internas por fax, siempre que en la unidad de origen se conserve y archive el documento original y el resguardo de la recepción, y conste el órgano y fecha de la misma. No obstante, la falta de regulación de esta herramienta y de atribución de responsabilidad en el control de los fax hace desaconsejable el uso de esta herramienta por los ciudadanos, salvo que en el procedimiento concreto se designe un fax específico como apto para recibir comunicaciones.

7.- ¿Se registran las comunicaciones electrónicas?

Respecto al correo electrónico interno no será necesario su registro, ya que quedan registradas en el servidor correspondiente, cuando se trate de las siguientes comunicaciones:

- Convocatorias para reuniones de órganos colegiados.
- Citaciones para asistir a actos de prueba, comprobación o verificación, tales como inspecciones.
- Petición de informes o actuaciones.

La recepción de estas comunicaciones por sus destinatarios se hará constar en el expediente mediante diligencia del secretario del órgano colegiado, en el caso de las convocatorias, o del funcionario que instruya el procedimiento en los restantes supuestos. Toda la documentación precisa se hará llegar a los destinatarios en ficheros adjuntos a las comunicaciones electrónicas o mediante el sistema de envío de ficheros voluminosos de la JCCM.

Regulado en el Artículo 7º de la Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro; y artículos 1º al 6º del Acuerdo de Consejo de Gobierno, de 17 de febrero de 1998. También vuelve a recogerse en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de marzo de 2011.

8.- ¿Es obligatorio expedir recibos de presentación de los documentos que se registran en la Administración Regional procedentes de los particulares?

Sí, si nos lo solicitan. Una vez registrada la solicitud, escrito o comunicación (la documentación complementaria no se registra, como ya hemos visto) se deben expedir tales *"recibos de presentación",* si el ciudadano lo solicita.

Regulado en el artículo 38.5, en relación con el artículo 35, f) de la LRJPAC; artículo 10º.2, "a contrario" de la Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro; derecho 25 del Decreto sobre la Carta de Derechos del Ciudadano.

9.- ¿Qué ocurre cuando las normas del procedimiento o actuación administrativa requieran la aportación de originales junto con la solicitud, escrito o comunicación?

Cuando el original deba obrar en el procedimiento, se registrará igualmente solo la solicitud, escrito o comunicación y se entregará al ciudadano, si lo solicita, la copia del documento original una vez cotejada con el mismo y sellada, en la que se hará constar el lugar de presentación y la fecha.

La finalidad fundamental de la "copia sellada de documentos" es acreditar la entrega a la Administración de un determinado documento, no sólo al efecto de constatar el cumplimiento de plazos, sino también para prevenir posibles extravíos y garantizar la efectividad de otros derechos, como el consagrado en el artículo 35,f) de la LRJPAC –derecho a no tener que presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante-.

En cualquier caso, si el ciudadano no aporta la copia, se le deberá hacer la fotocopia gratuitamente, en calidad de "copia sellada o anotada" de esta documentación original.

Regulado en el artículo 38.5, en relación con el artículo 35, f) de la LRJPAC; artículo 10º.2, "a contrario" de la Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro; derecho 25 del Decreto sobre Carta de Derechos del Ciudadano.

10.- Si el ciudadano lo solicita ¿es obligatorio cotejar y compulsar las copias de la documentación que aporta en el Registro de entrada acompañando a las solicitudes, escritos o comunicaciones?

Sí, siempre que se trate de una copia de documentos originales que se presente para su registro, cuando -a diferencia con el caso anterior- las normas del procedimiento no obliguen al interesado a aportar los originales. Es decir, las Oficinas de registro no estarán obligadas a compulsar copias de documentos originales cuando dichas copias no acompañen a solicitudes, escritos o comunicaciones presentadas por el ciudadano para su remisión al órgano administrativo destinatario.

La *"compulsa"* consiste en la comparación de una copia con un original, ambos presentados por el interesado, con el objeto de comprobar que son idénticos (y no de acreditar la fecha de presentación), posibilitando así la devolución del original en el mismo momento

En caso de que el particular aporte la fotocopia del documento original, se procederá a su cotejo, comprobando la identidad de sus contenidos, se devolverá el documento original al ciudadano y se unirá la copia sellada a la solicitud, escrito o comunicación presentada en Registro. El sello expresará la fecha en que se realizó la compulsa y la identificación del funcionario que la practicó. En caso de que el ciudadano no aporte la copia se le ofrecerá gratuitamente.

Regulado en el artículo 38.5, en relación con el artículo 35,f) de la LRJPAC; artículo 2º, derecho 24 del Decreto sobre Carta de los Derechos del Ciudadano. Artículo 3.1.b) del Decreto 24/1998, de 31 de marzo. Artículo 20.1 Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro.

11.- ¿La obligación de realizar fotocopias se mantiene en el caso de documentación que el ciudadano presenta en nuestro Registro dirigido a otras Administraciones?¿Estas fotocopias son gratuitas?

Sí, en ambas preguntas. Aunque la normativa reguladora es un tanto ambigua, la implantación del efecto "ventanilla única" requiere que se dé a los ciudadanos el mismo trato, siempre que la documentación vaya a registrarse en una Oficina nuestra con independencia de la Administración (en sentido estricto) a la que vaya a dirigirse, por ello también se harán las fotocopias gratuitamente.

Regulado en el artículo 3º.1.d) del Decreto 24/1998, de 31 de marzo. Artículo 2º, derecho. 25 del Decreto sobre Carta de los Derechos del Ciudadano.

12.- ¿La obligación de cotejo y compulsa se mantiene en el caso de documentación que el ciudadano presenta en nuestro Registro dirigido a otras Administraciones?

Sí. En las mismas condiciones que los documentos que se dirigen a la Administración de la Junta, siempre que se presenten para su registro en una Oficina de la Junta.

Regulado en el artículo 2º, derecho 24 del Decreto sobre Carta de los Derechos del Ciudadano. Artículo 3.1.b) Decreto 24/1998, de 31 de marzo. Artículo 20.1 Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro.

13.- ¿Se registran las comunicaciones que se reciben en la Administración Regional procedentes de las instituciones u órganos administrativos ajenos a la Administración de la Junta?

Sí. Deberán registrarse en el libro de entrada, como una entrada externa. Respecto a qué instituciones u órganos son ajenos a la Junta, bastará con buscar en el campo "unidades orgánicas" para averiguar qué se entiende por Administración regional. Así, por ejemplo, las Cortes Regionales y sus órganos dependientes, la Administración de Justicia, las empresas públicas vinculadas a la Junta se entienden como instituciones ajenas. Sin embargo no son ajenos, sino que están integrados en la estructura administrativa, el Consejo Consultivo o el Instituto de la Vid y el Vino.

Regulado en el artículo 10.1 de la Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro.

14.- ¿Por tanto, es obligatorio registrar de entrada/salida documentos procedentes/dirigidos de/a entidades de derecho público dependientes de la Junta?

No, ya que son a estos efectos "Administración de la Junta", por ejemplo el Instituto de la Vid y el Vino (ver Organigrama), por lo que se trataría de una comunicación interna. Su registro se realizará en el Registro interno, de forma facultativa.

Regulado en los artículos 3.2.f), 8 y 14 Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro.

15.- ¿Es obligatorio registrar de entrada/salida documentos remitidos/dirigidos por/a empresas públicas de la Junta de Comunidades?

Sí, en el Registro único se harán salidas externas, ya que son organismos ajenos a la Administración de la Junta; por ejemplo la Empresa pública "Gestión de infraestructuras" o la Fundación "Cultura y Deportes". En cuanto a las entradas, se recogerán los documentos y se enviarán al órgano competente sin hacer anotación en el registro de entrada. Hay que comunicar al particular el trámite dado a su escrito.

Regulado en los artículos 9 y 18; y en el artículo 10.4 de la Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro, respectivamente.

16.- ¿Es obligatorio registrar de salida en el Registro único documentos dirigidos a otras Administraciones?

Sí, por supuesto.

Regulado en el artículo 18 de la Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro.

17.- ¿Se registra la documentación remitida y previamente registrada por los Ayuntamientos/Diputaciones provinciales adheridos al Convenio marco de Ventanilla única?

Sí. Deberá volver a registrarse como una entrada externa y en el campo "Entidad registral de origen" se hará constar la fecha de presentación efectiva en el Ayuntamiento ó Diputación. Así la fecha de entrada en los Registros de estas Entidades Locales será válida a efectos de cumplimiento de plazos por los interesados.

Para distinguir a aquellos Ayuntamientos con Ventanilla única de los que no están adheridos, bastará ver si aparece en la página Web de la JCCM, siguiendo esta ruta: Atención a la ciudadanía, información de interés a un clic, Oficinas de Registro, Entidades Locales con Registro integrado.

18.- ¿Para qué existe el Registro interno? ¿Cómo se utiliza?

El Registro interno refleja el flujo interno de documentos para las comunicaciones de la Administración de la Junta, es decir entre órganos y unidades administrativas de la misma. Forma parte de la aplicación de Registro único pero su uso es diferente, en el sentido siguiente:

Hay que hacer constar que no solo no es obligatorio el registro de las comunicaciones internas, ya que de cara a los ciudadanos no surten efectos jurídicos (ver la Orden de Registro), sino que el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de marzo de 2011, en su instrucción segunda, ordena la eliminación de las comunicaciones en papel entre los órganos administrativos de la Junta de Comunidades para la convocatoria de reuniones de órganos colegiados o para la petición de informes o actuaciones.

Dichas comunicaciones deben sustituirse por comunicaciones electrónicas que se dirigirán, en el caso de las convocatorias de reuniones de órganos colegiados, directamente a la dirección de

correo electrónico de las autoridades o funcionarios miembros de aquéllos y, en el caso de las peticiones de informe o actuaciones, a la dirección de correo genérica que cada órgano deberá tener asignada.

La recepción de estas comunicaciones por sus destinatarios se hará constar en el expediente mediante la diligencia del secretario del órgano colegiado, en el caso de las convocatorias, o del funcionario que instruya el procedimiento en los restantes supuestos.

Toda la documentación precisa se hará llegar a los destinatarios en ficheros adjuntos a las comunicaciones electrónicas o mediante el sistema de envío de ficheros voluminosos de la JCCM (https://envialo.jccm.es)

A pesar de lo expuesto se mantiene en la aplicación el Registro Interno, que solo deberá ser utilizado de forma residual, y sobre el cual:

- Están autorizados los usuarios de registro con perfil de unidad orgánica, ya que los que realmente lo utilizan son las unidades orgánicas.
- No se deben hacer entradas internas dentro del Registro Único (esto es incoherente).
- Habrá que realizar una única anotación por parte de la unidad que emite el documento, la cual será validada a través de la "validación de asientos" por la unidad receptora, sin que tenga que volver a hacer una anotación nueva de entrada.

Regulado en el artículo 8 de la Orden de 14 de diciembre de 1998, por la que se regula el Registro y en el Acuerdo de Consejo de Gobierno de 8 de marzo de 2011.

19.- ¿Quién es el perfil de Administrador de Oficinas? ¿que cometido tiene?

El perfil de Administrador de Oficinas se introduce por la nueva aplicación y corresponde al de la persona que presta funciones de registro en el Centro administrativo en cuestión (normalmente a nivel de Consejería, Organismo Autónomo, o similar) y que utiliza cotidianamente la aplicación. Debe responsabilizarse, entre otras cuestiones, de tramitar las peticiones de altas, bajas y modificaciones de usuarios, las peticiones de nuevas instalaciones, atender consultas del resto de los usuarios ya estén en Oficinas, ya estén en las unidades orgánicas, y realizar consultas al Responsable General de la Inspección General de Servicios. Asimismo, cuando se lleva a cabo una primera instalación del Registro único en un Centro de la Junta la primera formación sobre la aplicación se hará a través de esta persona, quien deberá trasladar manuales y todo tipo de documentación que interese al resto de usuarios.

En definitiva, es el principal y más inmediato interlocutor entre los usuarios de Registro y la Inspección General de Servicios.

20.- ¿Existe un manual sobre la utilización de la aplicación de Registro único?

Sí. Si no lo tienes puedes solicitarlo en cualquiera de las siguientes direcciones:
-correo electrónico internet: aapp.registrounico@jccm.es
-se puede descargar de la web, en el sitio donde está ubicado el Registro Único.

21.- Si tiene entrada en el Registro un número de documentos superior al que se puede registrar en el día ¿qué debemos hacer?

Una "reserva de números". En la aplicación informática existe un histórico de reservas que permite la apertura de huecos en la secuencia de numeración. Es aconsejable reservar los números exactos que se necesitan, porque si se reservan menos de los necesarios no hay solución

posible, y si se reservan más números, después hay que anularlos mediante un procedimiento específico. Es responsabilidad del Registrador utilizar las reservas para el único fin que están previstas en el ordenamiento jurídico.

23.- Si el Registro único no funciona ¿Qué hago?

Se avisará al ***Administrador de Registro.*** Podemos distinguir dos tipos de incidencias:

a) Incidencias que afectan a todo un Centro, por ejemplo no conexión con el sistema, o desconexiones con el sistema, los tiempos de respuesta son anormalmente altos u otros similares; en este caso se verificará con el Departamento de Explotación informática del Centro las posibles causas. Si se debe a fallos del ordenador, caída de la red local o fallo de las comunicaciones corresponde a los responsables de explotación aportar la solución; en otro caso se llamará a un teléfono de incidencias dependiente de la *Inspección General de Servicios* (925 266211), o bien se enviará por e-mail la ficha de incidencias (aapp.registrounico@jccm.es). Este Servicio recabará la siguiente información: Centro donde se localiza la incidencia, ciudad, hora de inicio de la incidencia, usuario/s afectado/s y mensajes de error que se producen.

b) Incidencias relacionadas con las anotaciones en el Registro único o interno, o con la validación de minutas y asientos: se llamará al teléfono de incidencias dependiente de la *Inspección General de Servicios* (925 266211), o bien se enviará por e-mail la ficha de incidencias a la misma dirección anterior. Este Servicio investigará las causas con el Servicio de Informática de la Consejería responsable de Registro Único y aportará la solución.